

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03	
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.06.2022	Strana:	1 z 6

Organizačná smernica č. OS03

Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami

Číslo výtlačku: 1

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Mgr. Hajduchová Soňa	Sociálny pracovník	01.06.2022	
Preveril:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.06.2022	
Schválil:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.06.2022	

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03	
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.06.2022	Strana:	2 z 6

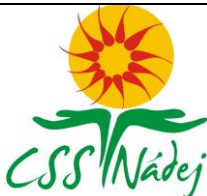
Príručka kvality je duševným vlastníctvom organizácie. Každé jej použitie bez súhlasu vydavateľa je porušením vlastníckych práv v zmysle zákona 185/2015 Z.z. To sa týka aj jej rozmnožovania, vypisovania, distribúcie iným ako oficiálnym príjemcom, vrátane kopírovania a uloženia textu v elektronickej forme.

Záznam o zmenách

P.č.	Dátum	Číslo kapitoly	Popis zmien	Navrhol	Schválil
1.	01.06.2022	Všetky	Prvé spracovanie dokumentu	Mgr. Hajduchová S.	Ing. Martaus F., PhD.
2.					
3.					
4.					

Obsah:

1.	CIEĽ.....	3
2.	POJMY	3
3.	OBLASŤ POUŽITIA.....	3
4.	POPIS PROCESU MONITORINGU SPOKOJNOSTI.....	4
5.	VYHODNOTENIE MONITORINGU SPOKOJNOSTI.....	4
6.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	6

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03	
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.06.2022	Strana:	3 z 6

1. CIEĽ

Cieľom internej smernice je definovať jednotný postup a pravidlá pre zisťovanie spokojnosti klientov a zainteresovaných strán s poskytovanými sociálnymi službami. Cieľom zisťovania spokojnosti klientov a zainteresovaných strán je zistiť nedostatky a odhaliť silné a slabé stránky, ktoré by mohli ovplyvňovať výsledky práce našich zamestnancov a úroveň poskytovaných sociálnych služieb. Zistené názory, prípadné návrhy a pripomienky budú slúžiť ako podklad pre neustále zlepšovanie spokojnosti klientov a zainteresovaných strán s nami poskytovanými výstupmi.

Monitoring spokojnosti klientov a zainteresovaných strán je v tejto internej norme spracovaný v zmysle požiadaviek normy STN EN ISO 9001: 2016 , kap. 9.1.2 „Spokojnosť zákazníka“ a zároveň Prílohy č. 2 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

2. POJMY

Klient	Osoba, alebo organizácia, pre ktorú naša organizácia poskytuje sociálne služby. Klientom je prijímateľ sociálnej služby.
Zainteresovaná strana (ďalej len „ZS“)	Osoba, alebo organizácia, ktorá môže mať vplyv na rozhodnutie alebo činnosť, alebo nimi môže byť sama ovplyvnená, resp. sa cíti ovplyvnená. Zainteresovanou stranou sú rodinní príslušníci, žiadatelia o sociálnu službu, oprávnené osoby voči PSS a pod.
Monitoring spokojnosti	Pravidelné sledovanie stavu spokojnosti klientov alebo zainteresovaných strán, pre ktoré sa poskytujú služby, alebo spracovávajú výstupy pomocou vhodných otázok.
Spokojnosť klienta a/ alebo zainteresovanej strany	Výsledok monitoringu spokojnosti klientov a zainteresovaných strán v písomnej, alebo číselnej výslednej hodnote, ktorá sa dá porovnať s hodnotami v predchádzajúcich rokoch a ktorá poskytuje dôkaz o trendoch v spokojnosti klientov a zainteresovaných strán.

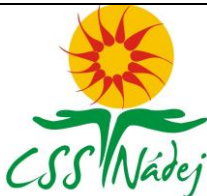
3. OBLASŤ POUŽITIA

Našej organizácii záleží na tom, aby klienti a zainteresované strany boli spokojní so sociálnymi službami, ktoré poskytujeme. V rámci monitoringu spokojnosti so službami chceme získať spätnú väzbu od prijímateľov našich služieb a to:

- Priamo od prijímateľov ak je to možné
- Od rodinných príslušníkov PSS

Spôsob monitoringu môže byť:

- Pri komunikácii s PSS vo vopred stanovených termínoch počas roku
- Pri návštevách rodinných príslušníkov na zariadení

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03	
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.06.2022	Strana:	5 z 6

PSS4											
Priemer											

Monitoring spokojnosti rodinní príslušníci:

Otázka/ Rodinný príslušník	Otázka 1	Otázka 2	Otázka 3	Otázka 4	Priemer
Rodinný príslušník 1					
Rodinný príslušník 2					
Rodinný príslušník 3					
Rodinný príslušník 4					
Priemer					

V dotazníku spokojnosti pre PSS sú uvedené 4 stupne spokojnosti, ktoré sa budú hodnotiť aj číselne systémom ak v škole.

- 1 veľmi spokojný
- 2 skôr spokojný
- 3 skôr nespokojný
- 4 veľmi nespokojný

Číselné hodnotenie sa zapíše do vyššie uvedených tabuliek. Hodnotí sa priemer všetkých hodnotení za príslušnú otázku.

Ak je priemer všetkých hodnotení za otázku 4 alebo 3, je povinná organizácia určiť opatrenia k náprave.

Tiež je potrebné opatrením reagovať na jednotlivé hodnotenia, ak sa vyskytne názor na úrovni 4 (veľmi nespokojný).

Všetky písomné negatívne reakcie PSS, alebo rodinných príslušníkov je potrebné komentovať a v prípade potreby definovať opatrenia k náprave.

Aj v prípade podnetov na zlepšenie sa vyžaduje komentár, ktorý vyhodnotí, či z podnetu na zlepšenie je možné a žiadúce definovať opatrenie na zlepšenie kvality poskytovaných služieb.

Monitoring spokojnosti u PSS a rodinných príslušníkov má vplyv na zoznam silných a slabých stránok organizácie. Je potrebné to zohľadniť pri SWOT analýze na ďalšie obdobie. K dispozícii má zariadenie vypracované taktiež zjednodušené dotazníky a dotazníky s využitím piktogramov.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03	
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.06.2022	Strana:	6 z 6

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Vyplnené dotazníky spokojnosti klientov a ZS sú uložené v kancelárii u vedúcej sociálno-zdravotníckeho úseku, dotazníky na vyplnenie sú uložené aj u zamestnancov sociálno-zdravotníckeho úseku pre účely poskytnutia dotazníkov na vyplnenie rodinným príslušníkom.

ZOZNAM PRÍLOH

Názov prílohy	Číslo prílohy
Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby	1
Dotazník spokojnosti – rodinní príslušníci	2
Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby - zjednodušený	3
Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby - piktogramy	4